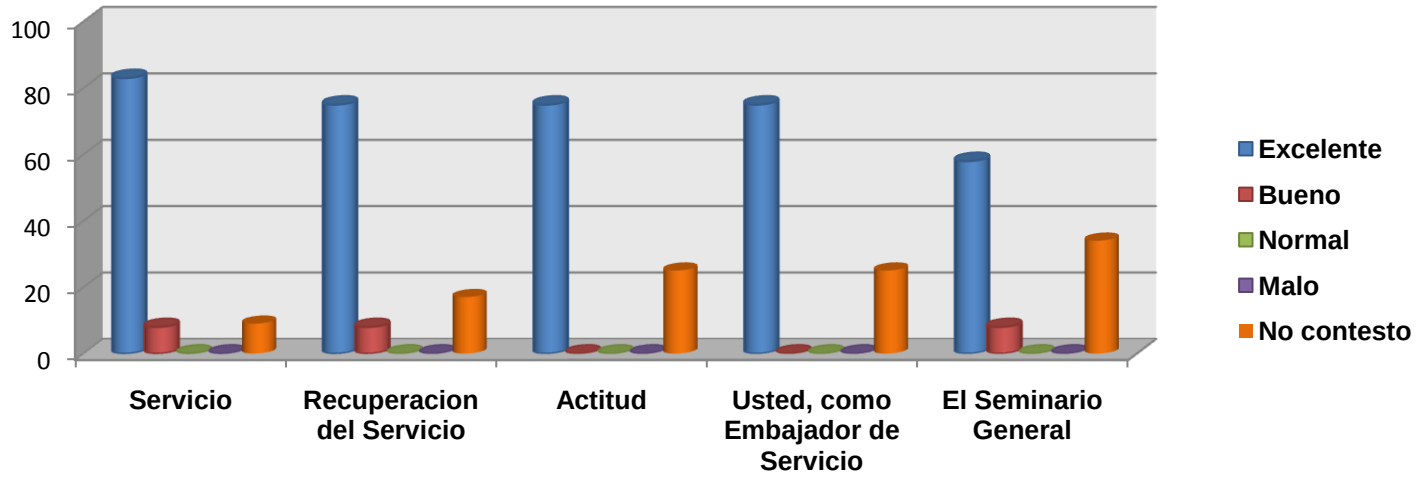
Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

Para medir el nivel de satisfacción de los participantes en el seminario SERVICE BEST se realizo una encuesta, en la cual se les preguntó sobre algunos aspectos relevantes que permiten apreciar las opiniones y percepciones de los mismos.

¿Cómo definiría usted la utilidad del seminario y cada una de las unidades para su puesto?



Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

- El 83% de los participantes consideraron que la utilidad del seminario para el **Servicio** fue excelente, el 8% que era bueno y el 9% no contesto la pregunta.

- En cuanto a la **Recuperación del Servicio** el 75% considero que fue excelente, el 8% que fue bueno y el 17% de los asistentes no contestaron la pregunta.

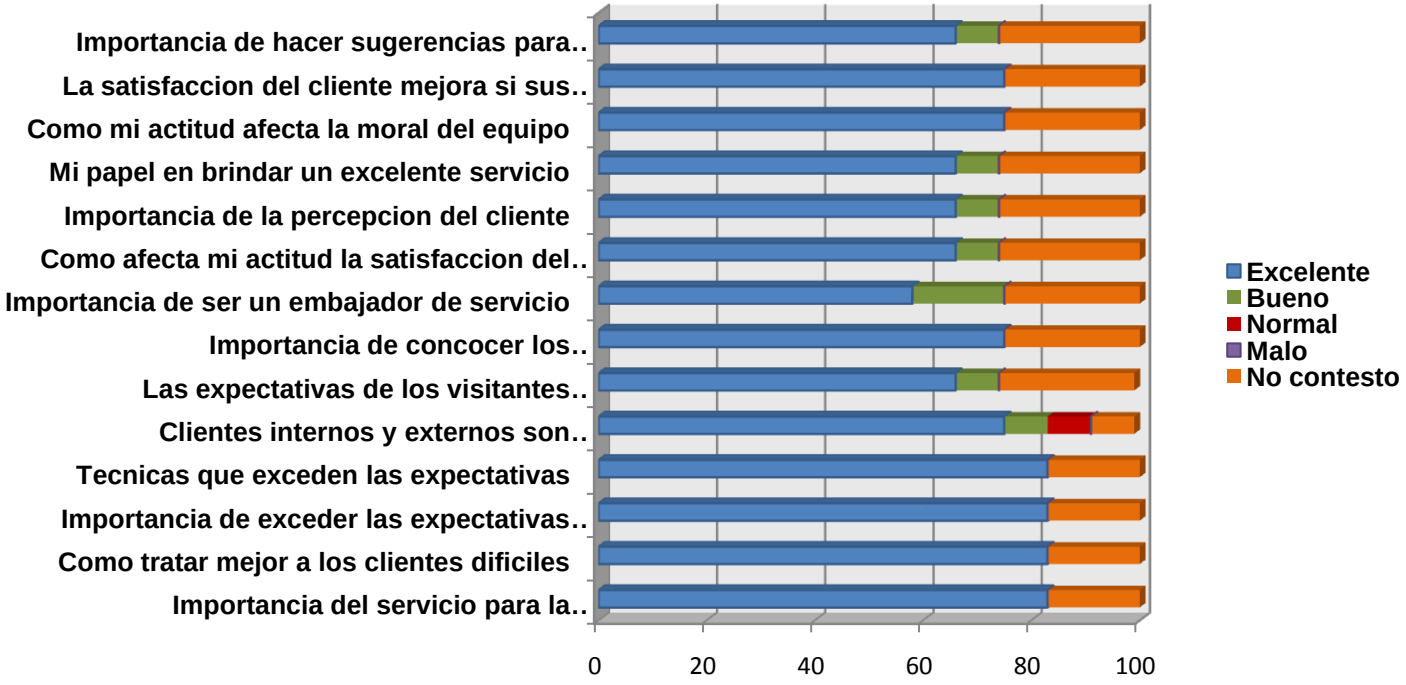
- Mientras que en la **Actitud** y en como se miraban como **Embajadores de Servicio** para el 75% de los participantes fue excelente y el 25% restante no contestaron la pregunta.

- **El Seminario en General**, para el 58% de los asistentes fue excelente, el 8% bueno y el 34% no contesto.

Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

Basado en la participación en el seminario, los participantes ahora entienden mejor ….



Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

- El 66% de los participantes creen que fue excelente la capacitación acerca de los temas **La Importancia de hacer sugerencias para mejorar el servicio, Mi papel en brindar un excelente servicio, Importancia de la percepción del cliente, Las expectativas de los visitantes internacionales puede ser diferente y Como afecta mi actitud la satisfacción del cliente,** el 8% la considero buena y el 26% no contesto la pregunta.

- En cuanto a los temas de **La satisfacción del cliente mejora si sus necesidades se resuelven, Importancia de conocer los productos/Servicios que ofrece la empresa** y **Como mi actitud afecta la moral del equipo**, el 75% pensó que fue excelente y el 25% no contesto la pregunta.

- Mientras que para el tema de **La importancia de ser un embajador de servicio** el 58% de los asistentes considero que fue excelente, el 8% y el 26% no contesto la pregunta.

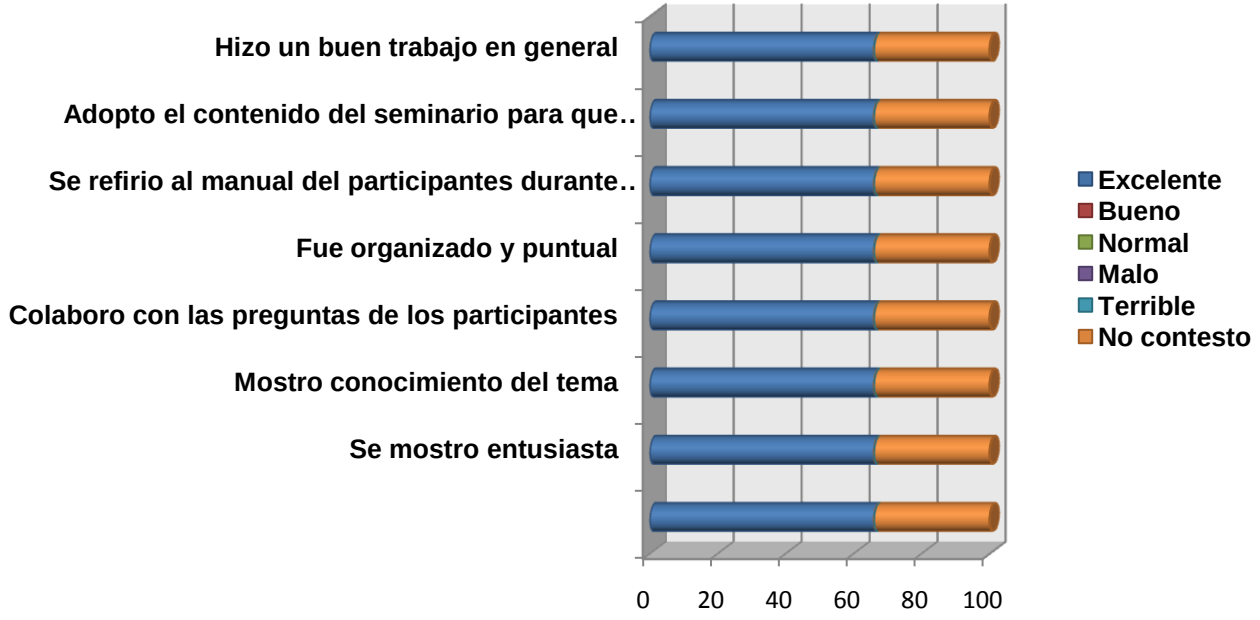
- Asimismo en el tema de **los clientes internos y externos son igualmente importantes,** el 75% de los asistentes lo clasifico como excelente, el 8% bueno, el 8% normal y el 8% restante no contesto la pregunta

- Para los temas de **Técnicas que exceden las expectativas, Importancia de exceder las expectativas del cliente, Como tratar a los clientes difíciles e Importancia del servicio para la prosperidad de la empresa**, el 83% de los asistentes pensaron que fue excelente y el 17% no contestaron la pregunta.

Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

Percepción sobre el capacitador:

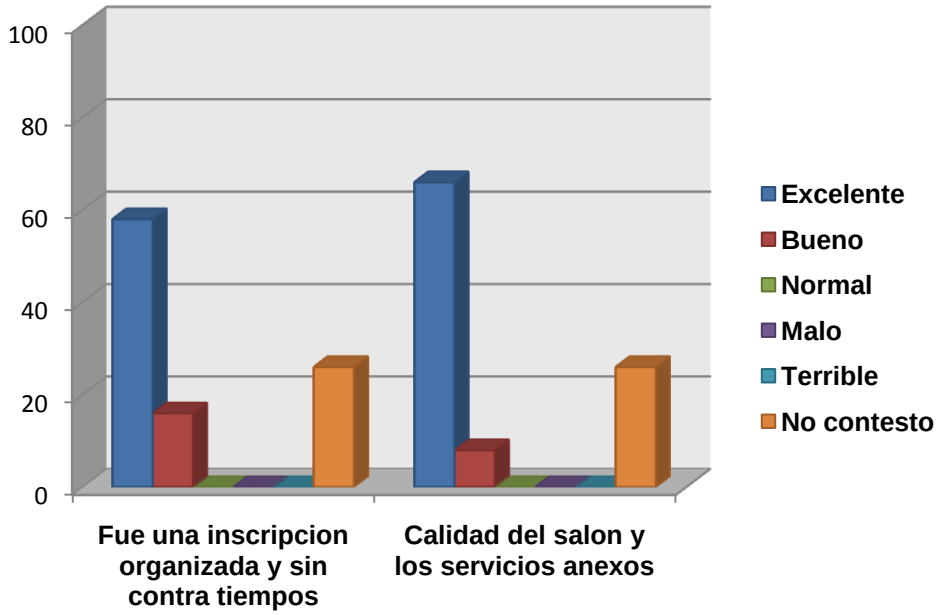


- En todos los aspectos el 66% de los participantes consideraron el **Desempeño del Capacitador** excelente y el 34% restante no contesto a la pregunta.

Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

Percepción sobre la Inscripción y el salón



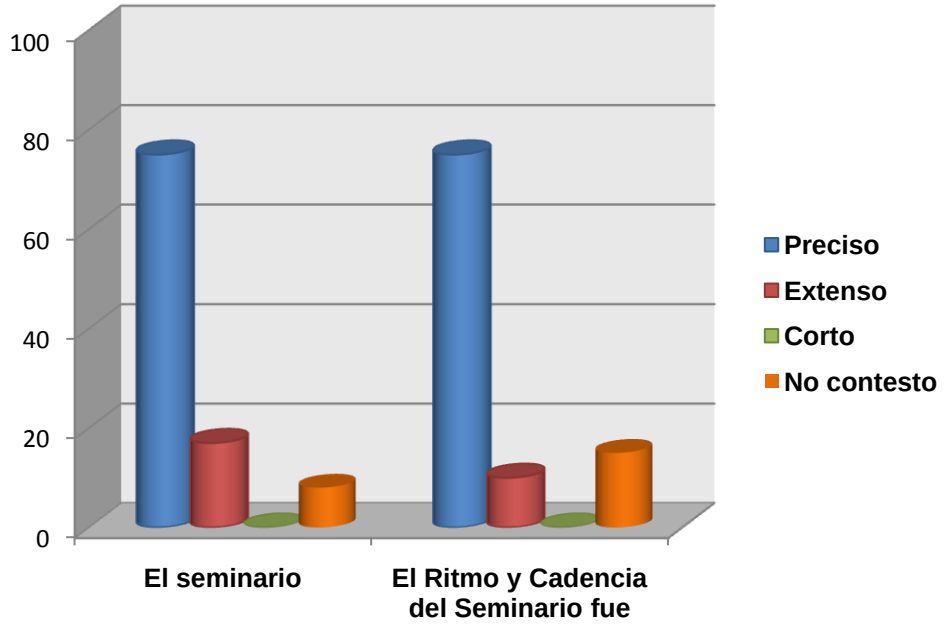
- En cuanto a la **inscripción** el 58% de los asistentes consideraron que fue excelente, el 16% pensó que fue buena y el 26% restante no contesto a la pregunta.

- Mientras que en la **calidad del Salón y los Servicios Anexos** el 66% de los participantes lo clasifico como excelente, el 8% como bueno y el 26% no contesto a la pregunta

Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

Impresión General del Seminario



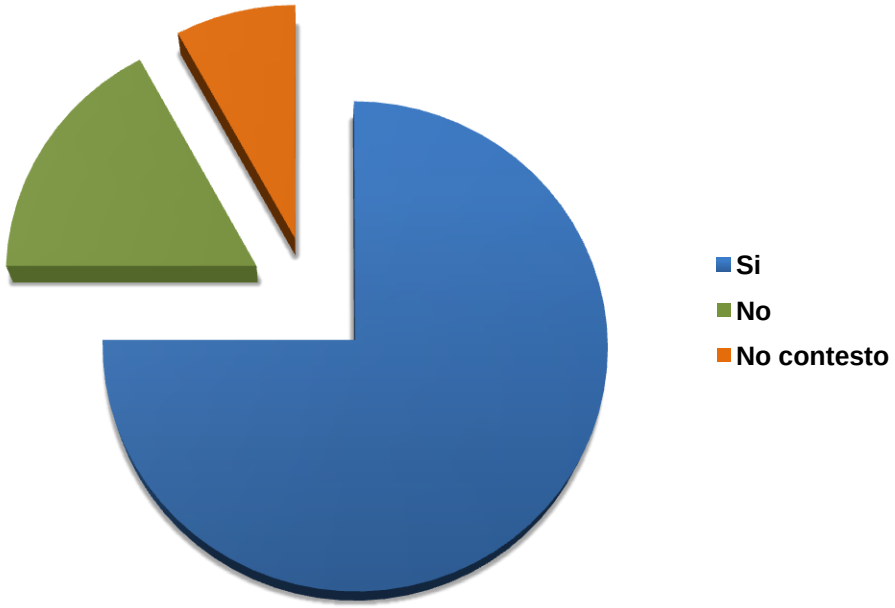
- El 75% de los participantes considero que el **seminario** fue preciso, mientras que el 17% pensó que fue extenso y el 8% restante no contesto ala pregunta.

- En cuanto al **Ritmo y la Candencia del Seminario** el 75% de los asistentes consideraron que fue precisa, el 10% extenso y el 15% no contesto al pregunta.

Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

Le recomendaría el seminario a otra persona :



- El 75% de los asistentes les recomendarían el seminario a otras personas, el 17% no lo recomendarían y el 8% no contesto al pregunta.

Cámara Nacional De Turismo De Honduras (Canaturh)

HONDURAS
Todo está aquí

Reporte sobre el Seminario "SERVICE BEST" para el Hotel Casa del Árbol

SERVICE BEST

CANATURH HONDURAS

A continuación se enumeran algunos comentarios acerca de la impresión general que tuvieron los participantes del seminario:

- Este seminario ha sido la mejor experiencia en la que he participado, deben de seguir haciéndolo.
- Es buen seminario, la capacitadora fue muy entendible y dinámica, Fue muy interesante y corto, pero brindo información muy importante.
- Excelente seminario para nuestro aprendizaje.
- La capacitación fue excelente y se realzo un buen trabajo, Sue llen es una excelente capacitadora y tiene bien estructurado el trabajo que impartió.
- Aprendí mucho sobre ser positivo en todo momento.
- Fue una excelente capacitación, me encanto, fue una buena experiencia como compartimos cada pregunta, nos explicaron detalle por detalle, entendimos muy bien.
- Estuvo muy profesional, fue ordenado y preciso
- Excelente trabajo, muy informativo y entretenido